

OBCHODNÍ PODMÍNKY ON-LINE

obchodní společnosti PARK SPORTU Hrubá Voda, a.s., se sídlem Hrubá Voda 21, 78361 Hlubočky, IČ: 27815277, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 3329, (dále jen „provozovatel“), která provozuje resort PARK SPORTU Hrubá Voda (dále jen „resort“), pro internetový obchod provozovatele, tj. pro všechny kategorie produktů tam nabízených (dále jen „e-shop či internetový obchod“), umístěný na internetové adrese <https://eshop.resorthrubavoda.cz> a dále pro všechny další způsoby uzavírání kupních či jiných smluv, např. o přepravě osob (dále také „kupní smlouva“ či „smlouva“), pokud provozovatel použije k uzavření smlouvy prostředek komunikace na dálku (např. e-mail po předchozí komunikaci prostřednictvím webového formuláře) bez současné fyzické přítomnosti kupujícího (dále jen „prostředek komunikace na dálku“), dále jen „obchodní podmínky či podmínky“. Provozovatel při uzavírání kupních smluv jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti s uzavíráním kupních smluv (jsou její nedílnou součástí) prostřednictvím e-shopu, který provozovatel provozuje na shora uvedené adrese, a to prostřednictvím rozhraní této webové stránky (dále jen „internetové stránky“) či prostřednictvím shora uvedeného prostředku komunikace na dálku. Případná odchylná ujednání v kupních smlouvách uzavíraných prostřednictvím internetového obchodu či prostředku komunikace na dálku, zejména týkající se předmětu a podmínek prodeje, mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.
- 1.2 Provozovatel umožňuje **nákup na e-shopu** jak **bez registrace, tak s registrací**. S registrací jsou spojeny zvýhodněné nákupy produktů a jiné výhody od provozovatele (zejm. možnost posunu čerpání produktu do budoucna v souladu s čl. 2.1.a) poslední odstavec), které se uvádí po přihlášení v osobním profilu registrovaného zákazníka (neboli kupujícího), a to vše v rámci provozovatelova věrnostního programu resortu „ResortCard“. Registrace online zde: <https://eshop.resorthrubavoda.cz>; zrušení registrace ve věrnostním programu je možné pouze sdělením kupujícího z jeho registrovaného e-mailu na e-mail provozovatele: eshop@resorthrubavoda.cz.
Provozovatel mj. vydává za podmínek zde uvedených registrovanou či neregistrovanou kartu, obě jsou chipové. Vztahují-li se tyto podmínky jak na registrovanou, tak na neregistrovanou kartu, může být pro ně použit společný pojem „chipová karta“. Registrovaná karta je personifikovaná registrací, nepřenosná, její vydání je pro nově registrované kupující zpoplatněno dle platného ceníku provozovatele; karta je nevratná. Neregistrovaná karta je nepersonifikovaná, nepřenosná a vydání pro každého podléhá vratné záloze dle platného ceníku; vydává se pouze při nákupu skipasu nebo bikepasu a není možné na tuto kartu nahrávat tarify na eshopu on-line. Resortní karta (pořízená či nabitá kreditem dle předcházejících obchodních podmínek provozovatele), jejíž majitel neprovede registraci, zůstává nositelem hodnoty složené na záloze při vydání této karty, příp. dosud vloženého kreditu na kreditovou kartu.
- 1.3 Kupující může v internetovém obchodě zakoupit jím zvolenou **kategorii produktů** – jednotlivé druhy (produkty) **online tarifu** dle čl. 2.1. jako přímou službu.
Kupující si může před každým tímto nákupem zvolit nákup s registrací či bez registrace, pokud toto

nákup jednotlivého produktu umožňuje; bližší podmínky jsou uvedeny u jednotlivých kategorií produktů.

- 1.4 Zakoupením produktu online tarifu ať již v e-shopu se kupující zavazuje respektovat a dodržovat tyto obchodní podmínky, stejně jako Provozní řád PARK SPORTU Hrubá Voda v aktuálním znění (zveřejněný [zde](#)), pokud zakoupil produkt online tarifu či voucheru spojený s přepravou, a provozní řády dalších zimních i letních aktivit (zveřejněné [zde](#)), které jsou produkty online tarifů, voucherů, s nimiž je povinen se kupující seznámit před vstupem na ně a dále dodržovat veškeré zveřejněné (zejm. bezpečnostní) pokyny, piktogramy (zejm. pro ochranu před úrazem) atd. vydané provozovatelem či jím umístěné v resortu a pokyny obsluhy. Provozovatel na požádání spotřebitele vysvětlí význam piktogramů. Prodej produktů online tarifů i voucherů se realizuje v souladu s ustanoveními platných právních předpisů, především zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále též „OZ“), dalšími právními předpisy ČR, Nařízeními EP a Rady, zejm. Nařízením EP a Rady č. 2016/679 (dále jen „Nařízení GDPR“).

2. NÁKUP ONLINE TARIFŮ

Nakupovat online tarify prostřednictvím e-shopu může za níže stanovených podmínek každý (dále jen „kupující“). Kupujícím může být jak spotřebitel (kupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání), tak podnikatel, pro něhož mohou tyto obchodní podmínky vyloučit v souladu s OZ použití některých ustanovení určených jen pro ochranu spotřebitele. Pokud se online tarif vztahuje na službu, jejíž poskytnutí je podle právních předpisů podmíněno dosažením určitého věku (např. 15 let) nebo zvláštní způsobilostí (např. vlastnictví řidičského průkazu), může jej uplatnit pouze taková osoba, která tyto podmínky splňuje. Nesprávné uvedení věku či zvláštní způsobilosti je uvedení v omyl provozovatele o rozhodující okolnosti nákupu.

- 2.1 **Online tarifem** se pro účely těchto podmínek rozumí online nákup konkrétního produktu (zejm. přepravy, aktivity, zážitky) dle aktuální nabídky e-shopu či aktuální nabídky pro organizované skupiny, a to v rámci těchto druhů produktů online tarifů:
- a) **na konkrétní den (datum) dle aktuálního ceníku** – tento produkt online tarifu nelze vyčerpat v jiném dni, než pro který byl zakoupen, jeho nevyčerpáním produkt propadá bez nároku na náhradu kupní ceny, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Pokud je však produkt kupujícím zakoupen nikoli na konkrétní den, ale jde přímo o produkt zakoupený na přesně určenou část konkrétního dne (např. zvláštní vstupné na poslední 2 hodiny provozu, 4 hodinový skipass, večerní lyžování), je tato část konkrétního dne pro obě smluvní strany závazná;
- b) **s omezenou časovou platností po dobu lhůty v souladu s Provozním řádem resortu či provozními řády jednotlivých aktivit (společně také „řády“)** – pouze pokud z důvodu na straně provozovatele či kupujícího nedojde k vyčerpání on line tarifu ve dni, pro který byl zakoupen (2.1.a) a lze-li jej za podmínek stanovených řády vyčerpat i po dobu lhůty jimi stanovené. Lhůta počíná běžet koupí zvoleného produktu a končí uplynutím lhůty; nevyčerpáním ve lhůtě produkt již propadá bez nároku na náhradu kupní ceny. Délka lhůty u jednotlivých on-line tarifů bude kupujícímu sdělena také na jeho dotaz zaslaný na e-mail: eshop@resorthrubavoda.cz;
- c) **s platností na celou sezónu (zejm. (celo)sezónní skipas/bikepas)** – zimní či letní sezóna a další podmínky (zejm. platební, věkové kategorie pro jejich pořízení), jsou blíže uvedeny v aktuálním ceníku provozovatele, event. v těchto podmínkách. Tento produkt lze pouze buď nahrát na registrovanou kartu. Koupí-li kupující v rámci tohoto druhu produktu (celo)sezónní tarif, má možnost využít přepravních zařízení určených pro lyžování a snowboarding během zimní sezóny a na kole

v období mimo zimní sezóny v resortu (dále jen „přepravních zařízení“) a je vázán na jejich provoz; provoz přepravních zařízení upravuje Provozní řád PARK SPORTU Hrubá Voda (lanovka) a přepravní řády ostatních zařízení. Pro koupi jakékoli skipasu se shora uvedená věta použije přiměřeně, jen s rozdílem konkrétního data či lhůty.

Nákup produktu online tarifu provádí kupující formou:

- **nahrátí na registrovanou kartu** - on-line tarif může koupit **pouze majitel registrované karty**; tento produkt je vždy nepřenositelný a práva z něj může vykonávat pouze majitel registrované karty,
- **nákupem v podobě jednorázové vstupenky (jízdenky) s QR kódem** - produkt je vždy přenosný, koupit **lze s registrací i bez registrace**; práva z něj může vykonávat jeho majitel (držitel); kupující s ním jde přímo k odbavovacímu turniketu (bez dalšího),

Přepravní smlouva, příp. smlouva o realizaci zvoleného produktu aktivity, je uzavřena i dle čl. 2.6. těchto podmínek. Kupní cenu zvoleného produktu hradí kupující využitím platebního systému platební brány uvedené v těchto podmínkách.

2.2. Společná ujednání pro všechny kategorie produktů:

Produkt, který je v těchto podmínkách označen jako nepřenositelný, nesmí kupující úplatně ani bezúplatně poskytovat třetí osobě, aby ho využila za účelem užití přepravních zařízení či aktivit v resortu, přeprodávat jej, kopírovat či jinak pozměnit nebo zneužít. Provozovatel je oprávněn shora uvedené kontrolovat a v případě zjištěného porušení postupovat u přepravy dle Provozního řádu PARK SPORTU Hrubá Voda, popř. čl. 2.6. těchto podmínek, v případech ostatních produktů (které nejsou přepravou) jako při jejich zneužití, popř. uvedení v omyl, tj. zablokovat je, čímž zároveň provozovatel současně odstupuje od kupní smlouvy do budoucna, vše bez finanční náhrady pro kupujícího, i kdyby již zahájil čerpání produktu.

2.3. Pro uzavření smlouvy je nutné vyplnit v elektronickém formuláři požadované informace a způsob platby. Po vyplnění veškerých požadovaných informací a zaškrtnutí souhlasu s těmito obchodními podmínkami dojde k rekapitulaci objednávky vč. ceny a podmínek v sekci „Kontrola a platba“. Stisknutím tlačítka „Zaplatit kartou“ je učiněna objednávka a uzavřena smlouva u všech produktů a voucherů; od tohoto okamžiku je kupující, zejm. spotřebitel, vázán svým jednáním a přijímá závazek uhradit sjednanou cenu. Další sdělení před uzavřením kupní smlouvy, které provozovatel poskytuje spotřebiteli:

- uvedená kupní cena je cenou celkovou a konečnou, tj. včetně veškerých daní a poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění;
- způsob dodání produktů online tarifu, voucheru je vázán na zvolený produkt, a to následovně:
 - i. buď dojde k nahrání produktu na registrovanou kartu příp. jinou provozovatelem k tomu určenou kartu tam, kde to tyto podmínky umožňují; nahrátí po úhradě realizuje přímo sám kupující, kdy si ve svém osobním kontu přidá nakoupený produkt ke kartě (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ),
 - ii. nebo dojde k vygenerování QR kódu vstupenky (jízdenky), která je předložena při vstupu do odbavovacího turniketu přepravního zařízení či aktivity; QR kód je po úhradě zaslán kupujícímu e-mailem (produkt je tak dodán ihned dle § 1959 zákona č. 89/2012 Sb., OZ)
- náklady na dodání nejsou účtovány, a to ani v případě dodání za pomoci poštovních služeb;
- pro uplatnění práv z vadného plnění § 2099 a násl. tohoto zákona a jde-li o spotřebitele, zákon

- č. 634/1982, o ochraně spotřebitele, v platném znění. Záruka za jakost a poprodejní servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena;
- provozovatel poučuje kupujícího, že v případě, kdy je kupující spotřebitelem a uplatní vůči provozovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a provozovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má kupující možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách www.coi.cz/ pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“;
 - náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si tento hradí sám;
 - tel. číslo provozovatele: +420 585 100 405, adresa pro doručování elektronické pošty: eshop@resorthrubavoda.cz;
 - údaje o hlavních vlastnostech produktu: jsou uvedeny dle jednotlivých typů produktů na <https://resorthrubavoda.cz>;
 - adresa provozoven: Wellness hotel Hluboký dvůr*** Hrubá Voda 21, 783 61 Hlubočky, Restaurace Bobovka, Hrubá Voda 104, 783 61 Hlubočky;
 - přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování: ne;
 - v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží: ne;
 - v případě smluv o přepravě osoby na přepravním zařízení se dle § 1811 odst. 3 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění, nepoužije § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění, tj. prodávající nemusí sdělit kupujícímu jako spotřebiteli před uzavřením smlouvy informace dle § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění;

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami či měl možnost se s nimi seznámit, a že s nimi souhlasí. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy.

24. Na jednu chipovou kartu je možné zakoupit pouze platnou a provozovatelem připuštěnou kombinaci online tarifů, tj. tyto nejsou vzájemně ve střetu druhu služby či časovém, a to maximálně do volné kapacity nosiče chipové karty.
25. Aktuální Provozní řád resortu Hrubá Voda je dále dostupný na všech pokladnách resortu; provozní řády letních či zimních aktivit jsou dostupné u konkrétní aktivity.
26. Registrovaná karta je vázána prostřednictvím data narození na typ osoby (např. dospělý, dítě, junior, senior, student – věkové kategorie specifikovány v aktuálním ceníku provozovatele), a je vázána na tuto konkrétní osobu a je nepřenositelná v rámci více osob. Produkty online tarifů či voucherů na tyto typy osob vztažené, jsou uvedeny v aktuálním ceníku, jenž je k dispozici na e-shopu či na kterékoliv pokladně resortu. Oprávněnost nároku na zvýhodněné ceny online tarifů či voucherů pro určité typy osob (dospělý, dítě, junior, senior, student) je kupující (majitel či držitel) povinen na požádání provozovateli kdykoli doložit předložením platného dokladu, z něž je nárok na zařazení do dané cenové kategorie dle typu osob patrný (občanský průkaz, průkaz pojištěnce, ISIC atp.). Uvedení nesprávných/neúplných údajů o osobě je porušením podmínek pro vydání registrované karty, nákup jejím prostřednictvím je uvedením provozovatele v omyl při uzavírání kupní smlouvy. Registrovaná karta může být v tomto případě zablokována bez náhrady; provozovateli vzniká nárok na náhradu újmy.
27. Za účelem ochrany oprávněných zájmů provozovatele před neoprávněným zneužíváním produktů online tarifů či některých typů voucherů spojených s přepravou a za účelem splnění smluvní povinnosti provozovatel upozorňuje kupující, že při prvním projití odbavovacím turniketem pořizuje

digitální fotografii procházejících fyzických osob, která však neumožňuje jedinečnou identifikaci a autentizaci fyzické osoby jako subjektu údajů („referenční fotografie“). Pro tento účel se nevyžaduje od subjektů údajů souhlas. Takto zpracované údaje mohou být užity pouze pro tento účel, pro který byly poskytnuty. Referenční fotografie je osobou pověřenou provozovatelem průběžně porovnávána s fotografiemi pořízenými při dalším procházení odbavovacími turnikety („kontrolní fotografie“). Odbavovací turnikety jsou za tímto účelem automaticky vybaveny kamerovým systémem se záznamem; provoz kamerového systému je proporcionální; monitorovací prostor je označen piktogramy. Podrobnosti o zpracování osobních údajů a jejich ochraně a právech fyzických subjektu údajů, pokud nejsou uvedeny v čl. 6. těchto podmínek, jsou uvedeny [zde](#). Bližší informace týkající se přepravy osob jsou uvedeny v Provozním řádu PARK SPORTU Hrubá Voda.

- 2.8. Produkt online tarifu nahraný na chipovou kartu, vstupenka (jízdenka) s QR kódem, ~~příp. vouchery~~ vázané na vstup turniketem, jsou aktivovány prvním průchodem odbavovacího turniketu přepravního zařízení ve vymezeném přepravním prostoru nebo dané aktivity; provozovatel již před aktivací kupujícím splnil svou povinnost a aktivaci umožnil.
- 2.9. Vyžadují-li (v souvislosti s epidemií onemocnění covid-19) opatření či jim obdobná rozhodnutí ministerstva zdravotnictví, krajské hygienické stanice, vlády či jiných příslušných orgánů veřejné správy za účelem ochrany obyvatel před šířením onemocnění covid-19 (dle jakýchkoli právních předpisů) jakékoli postupy, jež jsou nařízeny provozovateli, zejména nikoli však výlučně potvrzení vlastnictví dokladu či nahrání dokladu během nákupního procesu na eshopu, kterým kupující pro užití lanových drah a lyžařských vleků jako přepravní služby potvrzuje splnění podmínek v rámci vždy aktuálně platného systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N (tzv. bezinfekčnost), potom výlučně kupující odpovídá za platnost a správnost takto poskytnutého souhlasu o plnění systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N, stejně tak jako nahraného dokumentu (souboru) a zároveň stvrzuje, že v době čerpání služeb, resp. před využitím služeb, provozovatele bude bezvýlučně splňovat platná opatření, které je povinen sám sledovat. S výjimkou osob pod věkovou hranicí dle opatření je povinnou součástí procesu nahrání tohoto dokladu. Provádí-li nákup kupující i pro jiné třetí osoby, musí shora uvedené povinnosti splňovat každá osoba, pro niž je nákup uskutečněn a jež přepravní služby využije. Současně kupující bere na vědomí, že nesmí on ani třetí osoba vykazovat při využití přepravy lanovými dráhami či lyžařskými vleků provozovatele vykazovat klinické příznaky onemocnění covid-19 a kupující i třetí osoba jsou povinny dodržovat platná opatření, resp. pokyny provozovatele k zabránění šíření onemocnění covid-19. Provozovatel má právo kontrolovat splnění podmínek aktuálně platného systému O-T-N, popř. jeho úprav O-N (tzv. bezinfekčnost) a to jak při nákupu, tak před (při) využitím přepravní služby a kupující i třetí osoba mají povinnost splnění podmínek prokázat. Pokud kupující (či jakákoli třetí osoba) splnění podmínek aktuálně platného systému O-T-N neprokáže, a to ani na kamenné pokladně při předání skipasu za výměnný lístek (např. nepravý certifikát, uplynutí doby) má provozovatel povinnost zakoupený produkt on-line zablokovat a nadále neumožnit využití přepravní služby, to vše bez jakékoli finanční kompenzace pro kupujícího, resp. třetí osobu.

3. CENA

- 3.1. Kupní ceny produktů online tarifů či voucherů zveřejněné v e-shopu mohou být dle uvážení provozovatele zvýhodněny nižší cenou oproti běžným cenám produktů zveřejněným u pokladen resortu a určeným pro nákup u pokladen. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu výše ceny nebo zrušení nižší ceny v e-shopu do budoucna; podmínky uzavřených kupních smluv však zůstávají zachovány.
- 3.2. Platba za vybraný online tarif, (dále též jen „platba kupní ceny“) probíhá vždy bezhotovostně prostřednictvím platební brány KB SmartPay (dále jen „platební brána“), kterou pro provozovatele zajišťuje společnost GoPay, s.r.o (IČ: 26046768, sídlem Planá 67, 370 01 České Budějovice, Česká republika).

33. Platba přes platební bránu probíhá v následujících krocích:
- Kupující při nákupu v e-shopu provozovatele požaduje platbu platební kartou.
 - Provozovatel předá požadavek na vytvoření objednávky do platební brány.
 - Platební brána zkontroluje přijatý požadavek a zobrazí stránku pro vyplnění citlivých informací o platební kartě.
 - Kupující vyplní informace o kartě a potvrdí provedení platby.
 - Platební brána předá požadavek na autentizaci kupujícího 3D systémem příslušné karetní asociace (VISA, MasterCard).
 - V případě, že je vydavatel karty zapojen do 3D systému a je požadována autentizace kupujícího, je kupující přesměrován na stránku 3D systému vydavatele karty, kde vyplní požadované autentizační údaje (např. heslo, které vydavatel karty zašle v SMS).
 - 3D systém vydavatele karty autentizuje kupujícího a zašle výsledek autentizace do systému platební brány.
 - Platební brána zpracuje výsledek autorizace objednávky. Výsledek zpracování je oznámen provozovateli prostřednictvím návratových kódů. Provozovatel zaznamená výsledek a zobrazí výsledek platby kupujícímu.
34. Potvrzení transakce je generováno automaticky po uzavření kupní smlouvy a uhrazení kupní ceny tak, že je kupujícímu na jeho emailovou adresu doručeno potvrzení o platbě.
35. V případě úhrady ceny produktu dle čl. 3.2. těchto podmínek prostřednictvím platební karty, dá-li kupující svému vydavateli platební karty podnět ke zpětnému stržení prostředků od obchodníka (provozovatele) zpět k držiteli karty (kupujícímu), tzv. chargebacku, a tedy reklamuje transakci, aniž taková reklamacie (právo z vadného plnění) má oporu v řádné, včasné, důvodné tj. oprávněné reklamaci z důvodů stanovených právními předpisy, popř. smlouvou (například, nikoli však výlučně: v případě, že předmět smlouvy (produkt) byl řádně splněn a/nebo jde o typ smlouvy od níž nelze vůbec odstoupit od smlouvy a žádat vrácení ceny /ubytování, doprava – lanovky, vlek, stravování, využití volného času poskytovaném v provozovatelem určeném termínu/, a/nebo prodávající reklamaci kupujícího důvodně zamítl), bere na vědomí, že v důsledku informací, jež poskytne vydavateli banky může dojít/dojde k vrácení finančních prostředků, jež oprávněně drží prodávající, zpět kupujícímu. Za správnost informací, uvedení důvodu chargebacku a příp. dokumentů poskytnutých kupujícímu svému vydavateli platební karty za účely chargebacku nese výlučnou odpovědnost kupující. Nebude-li takové vrácení ceny produktu vydavatelem platební karty zpět kupujícímu v souladu se zákonnými či smluvními důvody pro reklamaci, zakládá to právo provozovatele požadovat po kupujícímu opětovně plnou cenu produktu, navýšenou o zákonné úroky z prodlení, a dále o náklady spojené s uplatněním pohledávky provozovatele vůči kupujícímu (zejm. odměna advokáta za převzetí právního zastoupení a sepsání předžalobní výzvy, popř. další úkony v soudním řízení, vše dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátní tarif, dále režijní paušál advokáta, příp. DPH advokáta, soudní poplatek). V případě, dosáhne-li takto vrácená cena produktu kupujícímu nejméně 10.000,- Kč může provozovatel podat orgánům činným v trestním řízení podnět pro podezření ze spáchání trestného činu podvodu dle § 209 odst. 1 TZ, neboť by kupující předstíral okolnosti, které nejsou v souladu se skutečným stavem věci a tak uvedl provozovatele v omyl a způsobil provozovateli škodu nikoli nepatrnou; v případě, že kupující takové nepravdivé okolnosti uvede, ale k vrácení ceny produktu kupující nedojde, může jeho jednání naplnit skutkovou podstatu tohoto trestného činu ve stadiu přípravy či pokusu, které jsou dle § 209 TZ trestné. U částky nižší než 10.000,- Kč může takové jednání kupujícího zakládat přestupek proti majetku.

4. Odstoupení od kupní smlouvy o nákupu online tarifu a voucheru a údaje o tom, kdy spotřebitel od smlouvy odstoupit nemůže

- 4.1. Kupující, který je spotřebitelem a zakoupí produkt online tarifu prostřednictvím e-shop, **nemůže odstoupit od uzavřené smlouvy, pokud již bylo plnění v plném rozsahu poskytnuto**. Spotřebitel totiž výslovně prohlašuje, že pokud dle aktuálního ceníku u produktů online tarifu dle čl. 2.1. a), b), příp. c), je lhůta k plnění kratší než jeho lhůta pro odstoupení od smlouvy dle § 1829 OZ, potom žádá výslovně Provozovatele, aby začal poskytovat služby/splnil před uplynutím zákonné lhůty, a za tento souhlas = žádost se považuje zakoupení příslušného produktu s takovou kratší lhůtou; v tomto případě se seznámil spotřebitel vždy před uzavřením smlouvy při nákupu takového produktu vázaného na lhůtu s touto lhůtou a bere na vědomí, že nemá v takovém případě nárok na odstoupení od smlouvy, neboť závazek provozovatele takové plnění poskytnout zanikl uplynutím doby či již bylo se souhlasem kupujícího plněno. Pokud však bylo provozovatelem pouze započato s plněním a plnění nebylo v plném rozsahu poskytnuto, a spotřebitel od smlouvy odstoupí dle § 1837 a) zákona č. 89/2012 Sb., OZ, má spotřebitel povinnost nést poměrné náklady ve výši obvyklé ceny toho, co bylo poskytnuto.
- I kdyby služby nebyly provozovatelem poskytnuty v plném rozsahu, **nemůže však spotřebitel obecně ze zákona odstoupit od smlouvy, pokud jejím předmětem je ubytování, stravování, využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období a ani od smlouvy o přepravě osoby dle § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb.**
- Pokud produktem je jiný předmět než ubytování, stravování, využití volného času, přeprava osoby a Provozovatel začal s plněním a službu produktu online tarifu či voucheru na základě výslovné žádosti spotřebitele projevované zakoupením produktu s kratší lhůtou plnění, než je lhůta odstoupení, začal plnit, a následně přesto spotřebitel před splněním odstoupil od smlouvy ve lhůtě 14 dnů (nejde-li o § 1837 písm. a), j), popř. § 1840 odst. 1 písm. h) zákona č. 89/2012 Sb., OZ), je povinen uhradit provozovateli obvyklou cenu toho, co bylo poskytnuto dle § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.
- 4.2. Kupující, který je spotřebitelem, **nemá vůbec dále právo odstoupit od kupní smlouvy na produkt online tarifu** v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., pokud produkt online tarifu nebo voucheru je využitím volného času, ubytováním, stravováním, pokud má být podle smlouvy plněno **k určitému datu nebo v určitém období**. Tuto skutečnost kupující bere na vědomí a je na ni výslovně upozorňován. Ustanovení o uzavírání smluv distančním způsobem, vč. práva odstoupení dle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., OZ, se nevztahují dle § 1840 na smlouvy o přepravě osoby, s výjimkou § 1817 a 1826a tohoto zákona.
- 4.3. Kupující, který je spotřebitelem a zakoupí produkt online tarifu, a to **s čerpáním na konkrétní den** (dle čl. 2.1.a) podmíněk) **nebo po dobu lhůty** (dle čl. 2.1.b) podmíněk), který **nebyl v plném rozsahu splněn ze strany provozovatele a současně je u něj zákonem založeno právo spotřebitele odstoupit od smlouvy** dle zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění (nejde-li o § 1837 písm. a), j), popř. § 1840 odst. 1 písm. h) zákona č. 89/2012 Sb., OZ), je oprávněn ve lhůtě 14 dnů odstoupit od smlouvy bez udání důvodu jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným prostřednictvím e-mailu na emailovou adresu provozovatele eshop@resorthrubavoda.cz nebo doporučenou poštou na adresu sídla provozovatele. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy, není-li zákonem č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění stanoveno jinak. Při odstoupení od kupní smlouvy jsou finanční prostředky představující kupní cenu produktu online tarifu či voucheru vráceny do 14 dnů od odstoupení bezhotovostním převodem na bankovní účet kupujícím určený v souladu s podmínkami dále uvedenými. Odstoupení od kupní smlouvy probíhá následovně. Je-li odstoupeno od kupní smlouvy produktu online tarifu nahraného na

registrovanou kartu, kupující uvede číslo registrované karty, kupní cenu produktu online tarifu a na požádání provozovatele doloží potvrzení o transakci prostřednictvím platební brány, dále jméno a příjmení kupujícího spolu s číslem bankovního účtu, na který mu bude uhrazená částka zaslána zpět. Provozovatel na základě těchto údajů prověří řádné uzavření kupní smlouvy, zaplacení kupní ceny a následně provede výmaz hodnoty produktu online tarifu z registrované karty a převede peníze zpět na uvedený bankovní účet kupujícího. Tento postup se obdobně použije i v případě odstoupení od smlouvy ohledně nákupu vstupenky (jízdenky) s QR kódem, neregistrované karty či voucheru s případným čárovým kódem, kdy dojde k jejich deaktivaci provozovatelem a převodu finančních prostředků na účet kupujícího.

4.4 Odstoupil-li spotřebitel od smlouvy, zanikají závazky ze všech vedlejších smluv (plnění související s plněním dle smlouvy hlavní) k témuž okamžiku jako závazek ze smlouvy hlavní bez nákladů pro spotřebitele s výjimkou úhrad podle § 1832 odst. 2, § 1833 a 1834 zákona č. 89/2012 Sb., OZ.

Není-li kupující, který nakoupil produkt online tarifu, voucheru spotřebitelem, je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb. Odstoupí-li takový kupující od smlouvy po započítání s plněním ale před splněním smlouvy, nemá nárok na vrácení kupní ceny.

5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

5.1 Provozovatel je, ve smyslu Nařízení GDPR, správcem osobních údajů kupujícího a zpracovává jeho osobní údaje, zaznamenané do software provozovatele uvedené ve webovém rozhraní a jeho elektronickém formuláři a u registrovaných kupujících i v elektronickém formuláři pro přihlášení a v sekci osobního profilu registrovaného kupujícího, a při použití prostředků komunikace na dálku v e-mailové komunikaci pro výkon své podnikatelské činnosti.

5.2 Následující informace poskytují přehled o tom, jak provozovatel zpracovává osobní údaje kupujícího:

a) provozovatel o kupujícím zpracovává tyto údaje:

jméno, příjmení, datum narození, bydliště, u registrované karty i město a PSČ, podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu a telefonní číslo, čísla u registrované karty, podobizna (fotografie);

b) účel a zákonnost zpracování osobních údajů: účelem zpracování osobních údajů je výkon práv a plnění povinností vyplývajících z těchto podmínek, záznam statistických údajů o využívání registrované karty, vyhodnocování fungování projektu vědomostního programu Resortcard a registrované karty a jejich zlepšování, vyhodnocování kvality služeb provozovatele a její zvyšování, zpětná vazba, poskytování zvýhodnění a benefitů registrovaným kupujícím; zákonným důvodem zpracování osobních údajů kupujícího je plnění smlouvy podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR a oprávněný zájem provozovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Poskytnutí osobních údajů kupujícího je nezbytné pro výkon práv a plnění povinností vyplývajících z kupní smlouvy a těchto podmínek.

c) prostředky a způsob zpracování osobních údajů: automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě;

d) doba zpracování osobních údajů kupujícího: provozovatel osobní údaje kupujícího zpracovává po dobu potřebnou pro naplnění účelu zpracování (tj. u registrace po dobu registrace), dále po dobu uloženou provozovateli jednotlivými právními předpisy nebo po dobu, kterou vyžaduje oprávněný

zájem provozovatele, tj. 3 roky od nákupu produktu.

e) osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny: provozovatel může osobní údaje kupujícího zpřístupnit zpracovatelům, kteří pro provozovatele provádějí úplné či částečné zpracování osobních údajů na základě příslušné zpracovatelské smlouvy a dalším subjektům, je-li to nezbytné pro ochranu práv provozovatele (soudům, pojišťovnám apod.).

- 5.3. Kupující má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, v určitých případech právo na výmaz, přenositelnost a omezení zpracování osobních údajů, dále právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu – blíže [zde](#) či dostupné na webových stránkách provozovatele www.resorthrubavoda.cz v sekci INFO. Zde jsou uvedeny i další podrobnosti zpracování osobních údajů.
- 5.4. Provozovatel je oprávněn využít podrobnosti elektronického kontaktu kupujícího pro zasílání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se aktivit provozovatele a registrované karty či produktů online tarifu či nabídek e-shopu či nabídek pro organizované skupiny, informací a obchodních sdělení o dění a akcích pořádaných v resortu a přímého marketingu, to vše bez souhlasu kupujícího z důvodu existence oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení GDPR. Provozovatel je povinen při zasílání každé takové elektronické zprávy umožnit kupujícímu, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo kupujícího vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

6. ROZSAH, PODMÍNKY, ZPŮSOB A MÍSTO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ (STÍŽNOSTÍ) PRO KUPJÍCÍHO JAKO SPOTŘEBITELE, NÁHRADY

- 6.1. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, jakož i sídle podnikání.
- 6.2. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- 6.3. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě; po marném uplynutí lhůty je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.4. Pro kupujícího, bez ohledu na to, zda je spotřebitelem či nikoli, dále platí:
- reklamovat může osoba, která byla kupujícím. Kupující je povinen prokázat, že ke koupi prostřednictvím e-shopu došlo jakýmkoli prokazatelným způsobem a kdy;
 - pro reklamaci, z důvodu, že produkt (služba) on line tarifu nebyl poskytnut řádně, vždy platí, že v případě:
 - a) současné výluky všech přepravních zařízení v resortu pro přepravu osob souvisejících s možností využití sjezdových tratí, spojovacích lyžařských cest, snowparků v zimní sezoně (lanovky, vleky), nebo lanovky v letní sezoně související s možností využití bikeparku nebo
 - b) výluky ostatních přepravních zařízení (bobová dráha) či zařízení pro využití volného časuoboje tak, že není možné zakoupený produkt (službu) on line tarifu vůbec poskytnout a současně trvá-li výluka dle a) nebo b) v poskytování služeb provozovatelem souvisle déle než 2 hod, má kupující nárok na vrácení poměrné části ceny toho, co nebylo poskytnuto. Pro výpočet poměrné části ceny (s výjimkou celoročních skipasů a bikepasů) je směrodatnou hodnotou cena produktu (služby) on line tarifu dle ceníku v době nákupu. Náhradu lze poskytnout bezhotovostně nebo formou vouchery na plnění, které nebylo poskytnuto. Změna počasí či zhoršení klimatických či povětrnostních podmínek samy o sobě nárok kupujícího nezakládají;
 - v případě vad přepravy osob na přepravních zařízeních (lanové dráhy, vleky, bobová dráha),

upravuje blíže nároky kupujícího Provozní řád resortu Hrubá Voda, v aktuálním znění. Tato práva musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu u prodávajícího jako provozovatele. Nebylo-li takové právo uplatněno do 6 měsíců, sděluje prodávající jako provozovatel, že bude namítat, že právo nebylo uplatněno včas a je promlčené;

- v případě vad ostatních produktů (služeb) on line tarifů využívajících jiná zařízení pro využití volného času, než jsou specifikovány v Provozním řádu resortu Hrubá Voda, v aktuálním znění, či voucherů je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu u prodávajícího jako provozovatele. Je-li plnění vadné podstatným způsobem, má kupující nároky dle § 2106 zákona č. 89/2012 Sb., OZ; je-li plnění vadné nepodstatným způsobem, má kupující nároky dle § 2107 zákona č. 89/2012 Sb., OZ
- produkty (služby) on line tarifu či voucheru nejsou hmotnou movitou věcí a neplatí pro ně § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., OZ, v platném znění.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto tohoto ustanovení bude použito ustanovení dle příslušných právních předpisů, které je tomuto neplatnému nebo neúčinnému ustanovením nejbližší. Ostatní ustanovení neplatností nebo neúčinností takového ustanovení nejsou dotčena.
- 7.2. Tyto obchodní podmínky se řídí českým právem, zejm. ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platné znění, a to i v případech kdy je uzavírána smlouva prostřednictvím tohoto e-shopu s mezinárodním prvkem. Služby na základě této smlouvy jsou poskytovány výlučně v zemi provozovatele a mají-li být poskytovány spotřebiteli mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem.
- 7.3. Provozovatel je oprávněn měnit či doplňovat znění těchto obchodních podmínek. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá za účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 7.4. Za platné a účinné je považováno znění obchodních podmínek, jež je ke dni uzavření konkrétní kupní smlouvy v internetovém obchodě k dispozici na internetových stránkách provozovatele.
- 7.5. Smlouva uzavřená při použití elektronického prostředku bude uložena u provozovatele a na žádost spotřebitele mu provozovatel k ní umožní přístup. Před dokončením objednávky v e-shopu kupující může zjistit chyby v objednávce nahlédnutím na obsah košíku a položky v košíku smazat, popř. zrušit celou objednávku. Tlačítkem „zpět do eshopu“ je umožněno vrátit se zpět na nabídku produktů a tyto kontrolovat (měnit). I po tomto kroku před stiskem tlačítka „Zaplatit kartou“ je učiněna výzva ke kontrole správnosti položek v košíku; kdykoli před stisknutí tohoto tlačítka je umožněn návrat do přechodného kroku, resp. na začátek. Registrovanému uživateli je po registraci umožněna také změna dosud uložených údajů.
- 7.6. Smlouva vč. těchto podmínek mohou být vyhotoveny ve více jazykových verzích, přičemž jazyky pro tyto verze jsou uvedeny přímo v liště v e-shopu (jako jazyky, ve kterých lze smlouvu uzavřít); pro případ jakýchkoli rozporů nebo nesrovnalostí mezi těmito verzemi má vždy přednost verze v českém jazyce.
- 7.7. V případě odchýlného ujednání mezi smlouvou a těmito podmínkami má přednost smlouva; v případě odchýlného ujednání mezi těmito podmínkami a jinými dokumenty provozovatele (např. Provozní řád resortu Hrubá Voda) mají přednost tyto podmínky; to neplatí pro zvláštní obchodní podmínky pro prodej sezónních tarifů, které řeší vztah mezi nimi a těmito podmínkami samostatně.
- 7.8. Tyto aktualizované obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1. 12. 2023.